ESH/6-2 2026-42

„Rahmenvereinbarung Mobilfunkleistungen für die Stadt Essen und deren Beteiligungsunternehmen“

Allgemeine Leistungsbeschreibung (ALB)

Inhalt

Präambel ... 3

1. Vorbemerkungen ... 3
1.1. Ausgangssituation ... 3
1.2. Zielsetzung ... 4
1.3. Rahmenbedingungen ... 5
1.4. Abrufberechtigte Stellen ... 5
2. Gegenstand der Ausschreibung ... 6
2.1. Vertragsgegenstand ... 6
2.2. Rahmenvereinbarung ... 6
2.3. Vertragsbestandteile ... 7
2.4. Vertragslaufzeit und Verlängerungsoptionen ... 7
2.5. Mengenansatz / Mindestabnahme / Höchstmenge ... 7
3. Leistungsumfang ... 8
3.1. Allgemeine Mobilfunkleistungen ... 8
3.2. Tarifstruktur ... 8
3.3. Telefonie ... 9
3.4. Mobile Datennutzung ... 9
3.5. Roaming ... 9
3.6. Besondere Einsatzlagen und Großveranstaltungen ... 10
4. SIM-Karten, eSIM und Multi-SIM ... 10
4.1. Bereitstellung von SIM-Karten und eSIMs ... 10
4.2. Multi-SIM ... 11
4.3. Aktivierung weiterer Mobilfunkanschlüsse ... 11
4.4. Vorkonfiguration ... 11
4.5. Freischaltung ... 12
4.6. SIM-Karten-Pool ... 12
4.7. SIM-Verwaltung ... 12
5. Verwaltung, Bestellung und Portal ... 13
5.1. Organisationsstruktur ... 13
5.2. Bestellberechtigte Personen und Vertretungen ... 14
5.3. Online-Portal oder gleichwertige Verwaltungslösung ... 14
5.4. Bestellstatus ... 15
5.5. Administrationsrechte des Essener Systemhauses ... 16

5.6. Bereich ESH-eigene Mobilfunkverträge und Endgeräte ... 16
5.7. Übergeordneter Administrationsbereich ... 16
5.8. Protokollierung ... 17
6. Mobile Endgeräte und Zubehör ... 17
6.1. Bestellung mobiler Endgeräte ... 17
6.2. Geräteauswahl ... 17
6.3. Keine Bindung an Mobilfunkverträge ... 18
6.4. Zubehör, Schutzhüllen, Schutzglas und Ladegeräte ... 18
6.5. Lieferung ... 18
7. Reporting und Auswertungen ... 18
7.1. Allgemeine Auswertungen ... 19
7.2. Auswertung des Datenvolumens ... 19
7.3. Exportfunktionen ... 20
8. Abrechnung und kaufmännische Anforderungen ... 20
8.1. Rechnungsstellung ... 20
8.2. Auswertung des Datenvolumens ... 21
8.3. Getrennte Abrechnung ... 21
8.4. Preisstruktur ... 21
9. Service und Support ... 21
9.1. Ansprechpartner ... 21
9.2. Service Desk ... 22
9.3. Sperrung bei Verlust oder Diebstahl ... 22
9.4. Eskalation ... 22
10. Migration und Vertragsübergang ... 23
11. Datenschutz und Informationssicherheit ... 23
11.1. Datenschutz ... 23
11.2. Rollen- und Berechtigungskonzept ... 23
11.3. Informationssicherheitsereignisse ... 24
12. Mitwirkungen des Auftraggebers ... 24

Präambel

Alle in dieser Allgemeinen Leistungsbeschreibung formulierten Anforderungen sind Mindestanforderungen, Ausschlusskriterien bzw. A-Kriterien, sofern sie nicht ausdrücklich als optionale Leistung oder als Wertungskriterium gekennzeichnet sind. Bei Nichterfüllung einer Mindestanforderung kann das Angebot vom Vergabeverfahren ausgeschlossen werden.
Die Rahmenvereinbarung dient der zentralen, wirtschaftlichen, flexiblen und bedarfsgerechten Versorgung der Stadt Essen, ihrer Organisationseinheiten sowie der abrufberechtigten Beteiligungsunternehmen mit Mobilfunkleistungen.
Ziel ist die Bereitstellung einer leistungsfähigen Mobilfunkversorgung für dienstliche Sprach- und Datenkommunikation einschließlich SIM-Karten, eSIMs, Multi-SIMs, Tarifverwaltung, Support, Reporting, Abrechnung sowie optionaler Beschaffung mobiler Endgeräte und Zubehör.
Die Beschaffung erfolgt im Wege eines Verhandlungsverfahrens mit Teilnahmewettbewerb. Die Einzelheiten des Vergabeverfahrens ergeben sich aus den Verfahrensbedingungen.

1. Vorbemerkungen

1.1. Ausgangssituation

Die Stadt Essen, ihre Fachbereiche, Ämter, Abteilungen, Eigenbetriebe, eigenbetriebsähnlichen Einrichtungen sowie die Beteiligungsunternehmen nutzen Mobilfunkleistungen für unterschiedliche dienstliche Anwendungsfälle.

Hierzu zählen insbesondere:

- mobile Sprachkommunikation,
- mobile Datennutzung,
- Nutzung von Smartphones,
- Nutzung von Tablets,
- Nutzung von Notebooks mit mobilen Datenverbindungen,
- Nutzung von Datenkarten,
- Nutzung von Multi-SIMs,
- Nutzung von eSIMs,
- Nutzung von mobilen Routern,
- Nutzung im Rahmen von Außendiensttätigkeiten,
- Nutzung im Rahmen besonderer Einsatzlagen oder Großveranstaltungen.

Die Mobilfunkverträge werden nicht ausschließlich zentral, sondern auch dezentral durch hierzu berechtigte Personen in Fachbereichen, Ämtern, Abteilungen, Eigenbetrieben und Beteiligungsunternehmen verwaltet.

Diese Personen sollen jeweils nur die ihnen zugeordneten Mobilfunkverträge, SIM-Karten, eSIMs, Multi-SIMs, Rufnummern, Kostenstellen, Bestellungen, Rechnungen und Auswertungen einsehen und bearbeiten können.

Für das Essener Systemhaus ist darüber hinaus eine übergeordnete Administrationsmöglichkeit erforderlich, damit besonders berechtigte Mitarbeitende des Essener Systemhauses die Rahmenvereinbarung zentral administrieren, auswerten, steuern und unterstützen können.

1.2. Zielsetzung

Ziel dieser Ausschreibung ist der Abschluss einer Rahmenvereinbarung über Mobilfunkleistungen für die Stadt Essen und deren abrufberechtigte Beteiligungsunternehmen zum nächstmöglichen Termin.

Die Rahmenvereinbarung hat eine Grundlaufzeit von 24 Monaten. Der Auftraggeber ist berechtigt, die Rahmenvereinbarung zweimal um jeweils weitere 12 Monate zu verlängern. Die maximale Vertragslaufzeit beträgt somit 48 Monate.

Über die gesamte maximale Vertragslaufzeit von 48 Monaten plant der Auftraggeber die Abnahme von mindestens 2.000 Mobilfunkverträgen. Die tatsächliche Abnahme erfolgt bedarfsabhängig durch die abrufberechtigten Stellen.

Über die Rahmenvereinbarung sollen insbesondere folgende Ziele erreicht werden:

- Bereitstellung standardisierter Mobilfunktarife,
- Telefonflatrate in alle deutschen Netze in allen Tarifen,
- Bereitstellung verschiedener Datenvolumenklassen,
- Bereitstellung eines Tarifs mit unbegrenzter Datennutzung innerhalb Deutschlands,
- Bereitstellung von SIM-Karten,
- Bereitstellung von eSIMs,
- Bereitstellung von mindestens drei Multi-SIMs zusätzlich zur Hauptkarte je Mobilfunkvertrag,
- flexible Aktivierung weiterer Mobilfunkanschlüsse,
- flexible Sperrung, Kündigung und Änderung von Mobilfunkanschlüssen,
- dezentrale Verwaltung durch berechtigte Organisationseinheiten,
- zentrale Administration durch besonders berechtigte Mitarbeitende des Essener Systemhauses,
- transparente Auswertungs- und Reportingmöglichkeiten,
- Auswertbarkeit des genutzten Datenvolumens,
- transparente Rechnungsstellung an den jeweiligen Fachbereich bzw. die jeweilige abrufberechtigte Stelle,
- Hinterlegung von Rechnungs- und Lieferanschriften je bestellberechtigter Person,
- Möglichkeit zur Bestellung mobiler Endgeräte,
- Möglichkeit zur Bestellung von Zubehör, Schutzhüllen, Schutzglas und Ladegeräten,
- Unterstützung besonderer Einsatzlagen und Großveranstaltungen,
- klare Service-, Support- und Eskalationswege.

Die Rahmenvereinbarung soll so ausgestaltet sein, dass während der Vertragslaufzeit zusätzliche Mobilfunkanschlüsse, Tarifoptionen, SIM-Karten, eSIMs, Multi-SIMs, Endgeräte und Zubehör nach Bedarf abgerufen werden können.

1.3. Rahmenbedingungen

Die Leistungen müssen für die Verwaltungsstruktur der Stadt Essen und ihrer Beteiligungsunternehmen geeignet sein.

Der Auftragnehmer muss insbesondere berücksichtigen, dass:

- die Stadt Essen in Fachbereiche, Ämter, Abteilungen oder vergleichbare Organisationseinheiten unterteilt ist,
- Beteiligungsunternehmen eigene Organisationseinheiten und Kostenstellen besitzen können,
- unterschiedliche Personen je Organisationseinheit bestell- und verwaltungsberechtigt sein können,
- Vertretungsregelungen für bestellberechtigte Personen erforderlich sind,
- Rechnungs- und Lieferanschriften je bestellberechtigter Person hinterlegt werden können müssen,
- Lieferungen von Endgeräten, Zubehör und physischen SIM-Karten an die jeweils hinterlegte Lieferanschrift erfolgen sollen,
- Auswertungen und administrative Funktionen berechtigungsabhängig bereitzustellen sind,
- das Essener Systemhaus sowohl eigene Mobilfunkverträge verwaltet als auch übergeordnete Administrationsaufgaben für die Rahmenvereinbarung wahrnimmt.
- Vorbereitung aller mobilen Geräte für die Übernahme in ein MDM.

1.4. Abrufberechtigte Stellen

Abrufberechtigt aus der Rahmenvereinbarung sind:

- die Stadt Essen,
- ihre Ämter, Fachbereiche, Abteilungen und sonstigen Organisationseinheiten,
- das Essener Systemhaus als eigenbetriebsähnliche Einrichtung der Stadt Essen,
- die Eigenbetriebe und eigenbetriebsähnlichen Einrichtungen der Stadt Essen,
- die Beteiligungsunternehmen der Stadt Essen.

Die abrufberechtigten Stellen können jeweils eigene organisatorische Untereinheiten, Kostenstellen, Rechnungsanschriften, Lieferanschriften und administrative Berechtigungsstrukturen besitzen.

Der Auftragnehmer muss die getrennte Verwaltung und Auswertung der einzelnen abrufberechtigten Stellen ermöglichen.

Jede abrufberechtigte Stelle darf grundsätzlich nur die ihr zugeordneten Mobilfunkverträge, Rufnummern, SIM-Karten, eSIMs, Multi-SIMs, Bestellungen, Rechnungsdaten, Lieferdaten und Verbrauchsdaten einsehen und verwalten können.

Besonders berechtigte Mitarbeitende des Essener Systemhauses müssen davon abweichend einen übergeordneten Administrationsbereich nutzen können, über den sämtliche administrativen Funktionen für alle abrufberechtigten Stellen durchgeführt werden können.

2. Gegenstand der Ausschreibung

2.1. Vertragsgegenstand

Gegenstand der Ausschreibung ist der Abschluss einer Rahmenvereinbarung über die Lieferung, Bereitstellung und Verwaltung von Mobilfunkleistungen für Sprach- und Datenkommunikation einschließlich zugehöriger Nebenleistungen.

Die Rahmenvereinbarung umfasst insbesondere:

- Mobilfunkverträge mit Sprach- und Datenleistungen,
- SIM-Karten,
- eSIMs,
- Multi-SIMs,
- Datenkarten,
- Tarifoptionen,
- Roaming-Leistungen,
- Aktivierung von Mobilfunkanschlüssen,
- Deaktivierung und Kündigung von Mobilfunkanschlüssen,
- Sperrung und Entsperrung von SIM-Karten und eSIMs,
- Rufnummernverwaltung,
- Service- und Supportleistungen,
- Online-Portal oder gleichwertige Verwaltungslösung,
- Reporting und Auswertungen,
- Rechnungsstellung und Kostenstellenzuordnung,
- Lieferung mobiler Endgeräte,
- Lieferung von Zubehör,
- Lieferung von Schutzhüllen,
- Lieferung von Schutzglas bzw. Displayschutzlösungen,
- Lieferung von Ladegeräten.

2.2. Rahmenvereinbarung

Die Leistungen werden im Rahmen einer Rahmenvereinbarung erbracht.

Die Rahmenvereinbarung hat eine feste Grundlaufzeit von 24 Monaten ab Leistungsbeginn. Der Auftraggeber hat das Recht, die Rahmenvereinbarung zweimal um jeweils 12 Monate zu verlängern. Die Ausübung der Verlängerungsoption erfolgt durch Erklärung des Auftraggebers gegenüber dem Auftragnehmer vor Ablauf der jeweils laufenden Vertragsperiode.

Die maximale Laufzeit der Rahmenvereinbarung beträgt 48 Monate.

Der Auftraggeber plant über die maximale Vertragslaufzeit von 48 Monaten die Abnahme von mindestens 2.000 Mobilfunkverträgen. Die Verteilung der Abrufe auf die einzelnen abrufberechtigten Stellen, Tarifklassen und Vertragsjahre richtet sich nach dem tatsächlichen Bedarf.

Die tatsächlichen Abrufe erfolgen durch die abrufberechtigten Stellen während der Vertragslaufzeit. Der Auftragnehmer muss in der Lage sein, die geplante Mindestabnahme von 2.000 Mobilfunkverträgen innerhalb der maximalen Vertragslaufzeit von 48 Monaten bereitzustellen, zu aktivieren, zu verwalten, abzurechnen und zu unterstützen.

Eine Verpflichtung zur Abnahme weiterer Mobilfunkverträge über die geplante Mindestabnahme hinaus besteht nur, sofern dies im Vertrag, im Preisblatt oder in sonstigen Vertragsunterlagen ausdrücklich geregelt ist.

2.3. Vertragsbestandteile

Bestandteile des Vertrages sind insbesondere:

- Vertragstext einschließlich Anlagen,
- diese Allgemeine Leistungsbeschreibung,
- Preisblatt,
- Leistungsverzeichnis,
- ggf. Anlage zur Auftragsverarbeitung,
- ggf. Bieterfragen und Antworten, soweit diese Vertragsbestandteil werden.

2.4. Vertragslaufzeit und Verlängerungsoptionen

Die Rahmenvereinbarung beginnt mit Zuschlagserteilung bzw. zu dem im Vertrag festgelegten Leistungsbeginn.

Die Grundlaufzeit beträgt 24 Monate.

Der Auftraggeber ist berechtigt, die Rahmenvereinbarung zweimal um jeweils weitere 12 Monate zu verlängern. Die Verlängerung erfolgt einseitig durch Erklärung des Auftraggebers gegenüber dem Auftragnehmer. Ein Anspruch des Auftragnehmers auf Verlängerung besteht nicht.

Die maximale Laufzeit der Rahmenvereinbarung beträgt einschließlich aller Verlängerungsoptionen 48 Monate.

Die Konditionen der Rahmenvereinbarung gelten während der Grundlaufzeit sowie während der ausgeübten Verlängerungszeiträume fort, soweit in den Vertragsunterlagen keine abweichende Regelung getroffen wird.

2.5. Mengenansatz / Mindestabnahme / Höchstmenge

Der Auftraggeber plant während der maximalen Laufzeit der Rahmenvereinbarung von 48 Monaten die Abnahme von mindestens 2.000 Mobilfunkverträgen.

Die geplante Mindestabnahme verteilt sich auf die Stadt Essen, deren Organisationseinheiten sowie die abrufberechtigten Beteiligungsunternehmen. Eine verbindliche Verteilung auf bestimmte Fachbereiche, Abteilungen, Beteiligungsunternehmen, Tarifklassen oder Vertragsjahre erfolgt nicht.

Der Auftragnehmer muss organisatorisch, technisch und kaufmännisch in der Lage sein, mindestens 2.000 Mobilfunkverträge über die maximale Vertragslaufzeit bereitzustellen, zu aktivieren, zu verwalten, abzurechnen und zu supporten.

Die Rahmenvereinbarung muss darüber hinaus so ausgestaltet sein, dass zusätzliche Mobilfunkverträge nach Bedarf abgerufen werden können, soweit die in den Vergabeunterlagen festgelegte Höchstmenge bzw. der festgelegte Höchstwert der Rahmenvereinbarung nicht überschritten wird.

Bezüglich des Höchstwerts verweisen wir auf die Bekanntmachung.

3. Leistungsumfang

3.1. Allgemeine Mobilfunkleistungen

Der Auftragnehmer muss mobile Sprach- und Datendienste in einem digitalen Mobilfunknetz bereitstellen.

Die Leistungen umfassen mindestens:

- Sprachkommunikation,
- mobile Datenkommunikation,
- Telefonflatrate in alle deutschen Netze,
- Eine Festnetzrufnummer zu jedem Mobilfunkvertrag,
- Bereitstellung und Verwaltung von Rufnummern,
- Bereitstellung von SIM-Karten,
- Bereitstellung von eSIMs,
- Bereitstellung von Multi-SIMs,
- Aktivierung und Deaktivierung von Mobilfunkanschlüssen,
- Tarifwechsel,
- Sperrungen und Entsperrungen,
- Ersatzkarten,
- Bestandsverwaltung,
- Reporting,
- Verbrauchsauswertungen,
- Datenvolumenauswertungen,
- Rechnungsstellung,
- Supportleistungen,
- administrative Verwaltung über ein Online-Portal oder eine gleichwertige Lösung,
- Lieferung mobiler Endgeräte,
- Lieferung von Zubehör.

3.2. Tarifstruktur

Der Auftragnehmer muss mindestens die nachfolgenden Tarifklassen anbieten.

Die konkrete Bezeichnung der Tarife durch den Auftragnehmer ist unerheblich. Maßgeblich ist, dass die nachfolgend beschriebenen Mindestleistungen erfüllt werden.

Tarifklasse **Mindestinhalt**

Tarifklasse 1	Telefonflatrate in alle deutschen Netze und mindestens 1 GB Datenvolumen
Tarifklasse 2	Telefonflatrate in alle deutschen Netze und mindestens 20 GB Datenvolumen
Tarifklasse 3	Telefonflatrate in alle deutschen Netze und unbegrenzte Datennutzung ohne Geschwindigkeitsbeschränkung innerhalb Deutschlands

In allen Tarifklassen müssen zusätzlich zur Hauptkarte mindestens drei Multi-SIMs je Mobilfunkvertrag enthalten sein.

Der Auftragnehmer muss Tarifwechsel während der Vertragslaufzeit ermöglichen.

Tarifwechsel müssen für berechtigte Personen über das Online-Portal, per E-Mail, über einen festen Ansprechpartner oder über einen sonstigen mit dem Auftraggeber abgestimmten Prozess beauftragt werden können.

3.3. Telefonie

In allen angebotenen Tarifen muss eine Telefonflatrate in alle deutschen Netze enthalten sein.

Die Telefonflatrate muss mindestens umfassen:

- Gespräche in deutsche Festnetze,
- Gespräche in deutsche Mobilfunknetze.

Nicht von der Flatrate umfasste Sonderrufnummern, Mehrwertdienste, Servicerufnummern, Satellitendienste oder sonstige kostenpflichtige Dienste sind im Angebot gesondert und transparent auszuweisen.

Der Auftragnehmer muss Möglichkeiten zur Sperrung kostenpflichtiger Sonderrufnummern, Mehrwertdienste und sonstiger kostenpflichtiger Zusatzdienste bereitstellen.

3.4. Mobile Datennutzung

Die mobile Datennutzung muss den jeweils schnellstmöglichen durch den Auftragnehmer bzw. dessen Mobilfunknetz am jeweiligen Nutzungsort unterstützten Funkstandard umfassen, soweit dieser dort verfügbar ist und das eingesetzte Endgerät den jeweiligen Funkstandard unterstützt.

Der Auftragnehmer muss die Nutzung der jeweils im Netz des Auftragnehmers verfügbaren Mobilfunktechnologien ermöglichen.

Innerhalb des im jeweiligen Tarif enthaltenen Datenvolumens darf keine künstliche Geschwindigkeitsbeschränkung vorgenommen werden.

Die Datenübertragung muss innerhalb des vereinbarten Datenvolumens mit der am jeweiligen Standort technisch verfügbaren maximalen Übertragungsgeschwindigkeit des Mobilfunknetzes des Auftragnehmers erfolgen.

Eine Reduzierung der Geschwindigkeit nach Verbrauch eines tariflich festgelegten Datenvolumens ist nur zulässig, sofern dies für den jeweiligen Tarif ausdrücklich vorgesehen ist und im Angebot transparent dargestellt wird.

Der Auftragnehmer hat im Angebot darzustellen, welche Mobilfunkstandards durch sein Netz unterstützt werden und ob bzw. unter welchen Voraussetzungen die Nutzung bestimmter Funkstandards Bestandteil der angebotenen Tarife ist.

3.5. Roaming

Roaming-Leistungen müssen innerhalb der EU sowie der Schweiz im Preis inkludiert sein, mindestens im Umfang der EU-Roaming-Verordnung.

Zudem muss der Auftragnehmer im Angebot transparent Inhalte außerhalb der EU und Schweiz darstellen:

- welche Länder oder Regionen im Roaming enthalten sind,
- welche Leistungen im Roaming enthalten sind,
- ob Telefonie umfasst ist,
- ob SMS umfasst ist,
- ob Datenkommunikation umfasst ist,
- ob das enthaltene Datenvolumen im Roaming vollständig oder nur eingeschränkt nutzbar ist,
- welche Kosten außerhalb des enthaltenen Roaming-Gebiets entstehen,
- welche Kostenkontrollmöglichkeiten bestehen,
- welche Sperrmöglichkeiten bestehen.

3.6. Besondere Einsatzlagen und Großveranstaltungen

Bei besonderen Großveranstaltungen oder vergleichbaren besonderen Einsatzlagen muss die Möglichkeit bestehen, mindestens 100 Mobilfunknummern aus dieser Rahmenvereinbarung im Mobilfunknetz zu priorisieren.

Der Auftragnehmer muss hierfür ein geeignetes Verfahren bereitstellen.

Das Verfahren muss mindestens folgende Punkte beschreiben:

- Voraussetzungen für die Priorisierung,
- maximale Anzahl priorisierbarer Mobilfunknummern,
- Vorlaufzeit für die Einrichtung,
- Dauer der Priorisierung,
- technische und organisatorische Grenzen,
- Ansprechpartner,
- Eskalationsweg,
- Dokumentation der priorisierten Rufnummern,
- Rücknahme der Priorisierung nach Ende der Einsatzlage.

Die Priorisierung muss für die Auftraggeberin planbar und nachvollziehbar sein.

Der Auftragnehmer muss im Angebot darstellen, welche Art der Priorisierung angeboten wird und welche technischen, regulatorischen oder organisatorischen Voraussetzungen hierfür bestehen.

4. SIM-Karten, eSIM und Multi-SIM

4.1. Bereitstellung von SIM-Karten und eSIMs

Der Auftragnehmer muss physische SIM-Karten und eSIMs bereitstellen können.

Die SIM-Karten und eSIMs müssen für die jeweils beauftragten Mobilfunkanschlüsse nutzbar sein.

Die Bereitstellung muss so erfolgen, dass eine zeitnahe dienstliche Nutzung möglich ist.

Die SIM-Karten und eSIMs müssen mindestens für folgende Einsatzbereiche geeignet sein:

- Hauptkarte für Smartphones,
- Datenkarte,
- Multi-SIM,
- Ersatzkarte bei Verlust oder Defekt,
- Nutzung in Tablets,
- Nutzung in Notebooks,
- Nutzung in mobilen Routern, soweit tariflich vorgesehen.

4.2. Multi-SIM

Zu jedem Mobilfunkvertrag müssen zusätzlich zur Hauptkarte mindestens drei Multi-SIMs bereitgestellt werden.

Die mindestens drei Multi-SIMs je Mobilfunkvertrag müssen im jeweiligen Tarif enthalten sein.

Die Multi-SIMs müssen demselben Mobilfunkvertrag zugeordnet werden können.

Die Multi-SIMs müssen die parallele Nutzung mehrerer dienstlicher Endgeräte ermöglichen.

4.3. Aktivierung weiterer Mobilfunkanschlüsse

Die Aktivierung weiterer Mobilfunkanschlüsse mit neuen Rufnummern muss während der Vertragslaufzeit nach Bedarf der abrufberechtigten Stellen möglich sein.

Der Auftragnehmer muss eine flexible Erweiterung des Mobilfunkbestands ermöglichen.

4.4. Vorkonfiguration

Die SIM-Karten und eSIMs müssen so bereitgestellt werden, dass sie nach Aktivierung ohne weitere anbieterseitige manuelle Zwischenschritte genutzt werden können.

Der Auftragnehmer muss die erforderliche netzseitige Konfiguration vornehmen.

Hierzu gehören insbesondere:

- Zuordnung zum Mobilfunkanschluss,
- Zuordnung zur Tarifklasse,
- Aktivierung gebuchter Optionen,
- Zuordnung zu Kostenstelle oder Organisationseinheit,
- Einrichtung vereinbarter Sperren,
- Einrichtung vereinbarter Berechtigungen.

Soweit eine technische Integration in mobile Endgeräte erforderlich ist, muss der Auftragnehmer die Auftraggeberin durch geeignete Informationen, Anleitungen oder Supportleistungen unterstützen.

4.5. Freischaltung

Die Freischaltung von SIM-Karten und eSIMs muss entweder über den Service Desk des Auftragnehmers oder über ein Online-Kundenportal möglich sein.

Zwischen Eingang eines ordnungsgemäßen Freischaltungsauftrags und der technischen Freischaltung darf eine Dauer von maximal vier Stunden nicht überschritten werden.

Der Auftragnehmer muss den Freischaltungsprozess transparent beschreiben.

Dabei sind mindestens darzustellen:

- mögliche Freischaltungswege,
- erforderliche Angaben,
- beteiligte Rollen,
- technische Voraussetzungen,
- Bearbeitungszeiten,
- Eskalationsmöglichkeiten bei Verzögerungen.

4.6. SIM-Karten-Pool

Der Auftragnehmer muss der Auftraggeberin auf Anforderung nicht freigeschaltete SIM-Karten kostenfrei bereitstellen können.

Die Freischaltung von SIM-Karten aus diesem Pool muss auf Anforderung kostenfrei möglich sein.

Bei Übergabe oder Bereitstellung der SIM-Karten müssen mindestens folgende Informationen verfügbar sein:

- SIM-Karten-Nummer,
- zugeordnete Rufnummer, soweit bereits vergeben,
- PIN,
- PUK,
- Tarifzuordnung, soweit bereits erfolgt,
- Organisationszuordnung, soweit bereits erfolgt,
- Kostenstellenzuordnung, soweit bereits erfolgt

4.7. SIM-Verwaltung

Die Verwaltung der SIM-Karten, eSIMs, Multi-SIMs und Mobilfunkanschlüsse muss rollen- und berechtigungsbasiert möglich sein.

Jede abrufberechtigte Stelle, Organisationseinheit, Fachbereich oder Abteilung darf ausschließlich die ihr zugeordneten Mobilfunkanschlüsse, SIM-Karten, eSIMs und Multi-SIMs verwalten können.

Das Verwaltungsmodell muss insbesondere ermöglichen:

- getrennte Verwaltung nach Beteiligungsunternehmen,
- getrennte Verwaltung nach Fachbereichen,

- getrennte Verwaltung nach Abteilungen,
- getrennte Verwaltung nach Kostenstellen,
- Zuordnung von Hauptverantwortlichen,
- Zuordnung von Vertretungen,
- Bestellung neuer SIM-Karten,
- Bestellung neuer eSIMs,
- Bestellung zusätzlicher Multi-SIMs,
- Aktivierung,
- Sperrung,
- Entsperrung,
- Kündigung,
- Ersatzkartenbestellung,
- Tarifwechsel,
- Auswertungen,
- Verbrauchsübersichten.

5. Verwaltung, Bestellung und Portal

5.1. Organisationsstruktur

Der Auftragnehmer muss berücksichtigen, dass die Stadt Essen sowie die Beteiligungsunternehmen in Fachbereiche, Ämter, Abteilungen oder vergleichbare Organisationseinheiten unterteilt sind.

Die Organisationsstruktur muss im Verwaltungssystem, Online-Portal oder einer gleichwertigen Verwaltungslösung abgebildet werden können.

Dabei müssen mindestens folgende Zuordnungen möglich sein:

- abrufberechtigte Stelle,
- Beteiligungsunternehmen,
- Fachbereich,
- Amt,
- Abteilung,
- Kostenstelle,
- bestellberechtigte Person,
- Vertretung,
- Rechnungsanschrift,

- Lieferanschrift.

5.2. Bestellberechtigte Personen und Vertretungen

Für Organisationseinheiten müssen bestellberechtigte Personen und deren Vertretungen eingerichtet werden können.

Diese Personen müssen für ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereich mindestens folgende Tätigkeiten durchführen oder veranlassen können:

- Mobilfunkverträge bestellen,
- Mobilfunkverträge kündigen,
- Vertragsdaten einsehen,
- SIM-Karten bestellen,
- eSIMs bestellen,
- Multi-SIMs bestellen,
- SIM-Karten aktivieren,
- eSIMs aktivieren,
- SIM-Karten sperren,
- eSIMs sperren,
- Ersatzkarten bestellen,
- Tarifwechsel veranlassen,
- Verbrauchsdaten auswerten,
- Datenvolumina auswerten,
- Endgeräte bestellen,
- Zubehör bestellen,
- Rechnungsinformationen einsehen, soweit berechtigt,
- Lieferanschriften verwalten, soweit berechtigt,
- Rechnungsanschriften verwalten, soweit berechtigt.

Die Rechte der bestellberechtigten Personen müssen auf den jeweiligen Zuständigkeitsbereich beschränkt werden können.

5.3. Online-Portal oder gleichwertige Verwaltungslösung

Der Auftragnehmer muss ein Online-Portal oder eine gleichwertige elektronische Verwaltungslösung bereitstellen.

Das Online-Portal oder die gleichwertige Verwaltungslösung muss mindestens folgende Funktionen ermöglichen:

- Verwaltung von Mobilfunkanschlüssen,
- Verwaltung von SIM-Karten,

- Verwaltung von eSIMs,
- Verwaltung von Multi-SIMs,
- Anzeige des Bestellstatus,
- Bestellung neuer Anschlüsse,
- Bestellung von Ersatzkarten,
- Aktivierung von SIM-Karten,
- Aktivierung von eSIMs,
- Sperrung von SIM-Karten,
- Sperrung von eSIMs,
- Kündigung von Mobilfunkanschlüssen,
- Tarifwechsel,
- Zuordnung zu Fachbereichen,
- Zuordnung zu Abteilungen,
- Zuordnung zu Beteiligungsunternehmen,
- Zuordnung zu Kostenstellen,
- Hinterlegung von Rechnungsanschriften,
- Hinterlegung von Lieferanschriften,
- Rollen- und Rechteverwaltung,
- Auswertung des Datenvolumens,
- Export von Auswertungen,
- Nachvollziehbarkeit von Aufträgen und Änderungen.

Der Auftragnehmer muss sicherstellen, dass die im Portal sichtbaren Daten auf den jeweiligen Berechtigungsumfang der nutzenden Person beschränkt sind.

5.4. Bestellstatus

Der Bestellstatus von SIM-Karten, eSIMs, Multi-SIMs, Mobilfunkanschlüssen, Endgeräten und Zubehör muss nachvollziehbar sein.

Die Nachverfolgung muss mindestens folgende Statusinformationen umfassen:

- Auftrag eingegangen,
- Auftrag in Bearbeitung,
- versendet oder bereitgestellt,
- aktiviert,
- abgeschlossen,

- abgelehnt,
- storniert,
- Rückfrage erforderlich.

Die Statusinformationen müssen für die jeweils berechtigten Personen einsehbar sein.

5.5. Administrationsrechte des Essener Systemhauses

Der Auftragnehmer muss ein rollen- und berechtigungsbasiertes Verwaltungs- und Auswertungskonzept bereitstellen.

Für Mitarbeitende des Essener Systemhauses, die mit der Abwicklung, Steuerung, Administration oder Auswertung der Mobilfunkleistungen betraut sind, müssen unterschiedliche Berechtigungsbereiche eingerichtet werden können.

Dabei muss mindestens zwischen folgenden Bereichen unterschieden werden können:

5.6. Bereich ESH-eigene Mobilfunkverträge und Endgeräte

In diesem Bereich können berechtigte Mitarbeitende des Essener Systemhauses ausschließlich die Mobilfunkverträge, SIM-Karten, eSIMs, Multi-SIMs, mobilen Endgeräte, Zubehörartikel, Bestellungen, Rechnungen und Auswertungen einsehen und bearbeiten, die dem Essener Systemhaus selbst zugeordnet sind.

5.7. Übergeordneter Administrationsbereich

In diesem Bereich können besonders berechtigte Mitarbeitende des Essener Systemhauses übergreifend auf die Mobilfunkverträge, SIM-Karten, eSIMs, Multi-SIMs, mobilen Endgeräte, Zubehörartikel, Bestellungen, Rechnungen und Auswertungen aller abrufberechtigten Stellen zugreifen, soweit dies für die zentrale Administration, Steuerung, Vertragskontrolle, Abrechnungskontrolle, Auswertung oder Unterstützung der abrufberechtigten Stellen erforderlich ist.

Der übergeordnete Administrationsbereich muss sämtliche administrativen Funktionen ermöglichen, die auch dezentralen Administrierenden für ihren jeweiligen Bereich zur Verfügung stehen.

Hierzu gehören mindestens:

- Bestellung von Mobilfunkverträgen,
- Kündigung von Mobilfunkverträgen,
- Bestellung und Verwaltung von SIM-Karten,
- Bestellung und Verwaltung von eSIMs,
- Bestellung und Verwaltung von Multi-SIMs,
- Sperrung und Entsperrung von SIM-Karten,
- Sperrung und Entsperrung von eSIMs,
- Tarifwechsel,
- Zuordnung und Änderung von Kostenstellen,
- Zuordnung zu Fachbereichen,
- Zuordnung zu Abteilungen,

- Zuordnung zu Beteiligungsunternehmen,
- Bestellung von mobilen Endgeräten,
- Bestellung von Zubehör,
- Einsicht in Bestellstatus,
- Einsicht in Rechnungs- und Abrechnungsdaten,
- Erstellung und Export von Auswertungen,
- Auswertung genutzter Datenvolumina,
- Einrichtung und Änderung von Benutzer- und Rollenberechtigungen, soweit vereinbart.

Die Berechtigungen müssen so ausgestaltet sein, dass dezentrale Administrierende nur die Daten ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs einsehen und bearbeiten können.

Übergeordnete Administrationsrechte dürfen nur für ausdrücklich berechtigte Personen des Essener Systemhauses eingerichtet werden.

5.8. Protokollierung

Administrative Änderungen müssen nachvollziehbar protokolliert werden.

Die Protokollierung muss mindestens erkennen lassen:

- welche berechtigte Person die Änderung vorgenommen hat,
- wann die Änderung vorgenommen wurde,
- welcher Mobilfunkanschluss, welche SIM-Karte, welche eSIM, welche Multi-SIM, welches Endgerät, welche Bestellung oder welche Stammdaten betroffen waren,
- welche Art der Änderung vorgenommen wurde.

6. Mobile Endgeräte und Zubehör

6.1. Bestellung mobiler Endgeräte

Mobile Endgeräte müssen durch berechtigte Personen und deren Vertretungen bestellt werden können.

Der Auftragnehmer muss mindestens einen der folgenden Bestellwege bereitstellen:

- Bestellung über einen Onlineshop,
- Bestellung per E-Mail,
- Bestellung über einen festen Ansprechpartner oder eine feste Ansprechpartnerin beim Auftragnehmer.

Der vom Auftragnehmer angebotene Bestellweg muss für alle abrufberechtigten Stellen nutzbar sein.

Jede Bestellung muss eindeutig einer bestellberechtigten Person, einer Organisationseinheit, einer Rechnungsanschrift, einer Lieferanschrift und, sofern vorgesehen, einer Kostenstelle zugeordnet werden können.

6.2. Geräteauswahl

Die Auswahl der über die Rahmenvereinbarung abrufbaren mobilen Endgeräte wird durch das Essener Systemhaus festgelegt.

Der Auftragnehmer darf nur solche mobilen Endgeräte über die Rahmenvereinbarung bereitstellen, die durch das Essener Systemhaus freigegeben wurden.

Für einzelne Fachbereiche, Abteilungen, Beteiligungsunternehmen oder Einsatzbereiche kann das Essener Systemhaus abweichende oder ergänzende Geräteauswahlen festlegen, insbesondere aufgrund technischer, organisatorischer oder sicherheitsrelevanter Anforderungen.

Der Auftragnehmer muss unterschiedliche Geräteauswahlen je Organisationseinheit abbilden können.

6.3. Keine Bindung an Mobilfunkverträge

Der Erwerb mobiler Endgeräte darf nicht an den Abschluss eines Mobilfunkvertrages gebunden sein.

Mobile Endgeräte müssen unabhängig von der Beauftragung eines Mobilfunktarifs erworben werden können.

Ebenso muss die Beauftragung eines Mobilfunkvertrages ohne gleichzeitigen Erwerb eines mobilen Endgeräts möglich sein.

6.4. Zubehör, Schutzhüllen, Schutzglas und Ladegeräte

Der Auftragnehmer muss für die durch das Essener Systemhaus freigegebenen mobilen Endgeräte optional passendes Zubehör anbieten können.

Zu jedem verfügbaren mobilen Endgerät sind mindestens folgende Zubehörartikel optional anzubieten:

- eine zum jeweiligen Endgerät passende Schutzhülle,
- ein zum jeweiligen Endgerät passendes Schutzglas oder eine vergleichbare Displayschutzlösung,
- ein zum jeweiligen Endgerät passendes Ladegerät.

Die vorgenannten Zubehörartikel müssen einzeln und unabhängig vom Endgerät bestellbar sein.

Die Bestellung von Zubehör darf nicht an den Abschluss eines Mobilfunkvertrages gebunden sein.

Der Auftragnehmer muss im jeweiligen Bestellprozess kenntlich machen, welches Zubehör mit welchem Endgerät kompatibel ist.

Alternativ muss der Auftragnehmer auf anderem geeignetem Weg sicherstellen, dass nur technisch passendes Zubehör für das jeweilige Endgerät angeboten bzw. geliefert wird.

Sofern für einzelne Endgeräte kein passendes Zubehör verfügbar ist, hat der Auftragnehmer dies vor Bestellung transparent kenntlich zu machen.

6.5. Lieferung

Lieferungen von mobilen Endgeräten, physischen SIM-Karten, Zubehör, Schutzhüllen, Schutzglas, Ladegeräten sowie sonstigen im Rahmen der Rahmenvereinbarung bestellten Artikeln erfolgen grundsätzlich an die für die jeweilige bestellberechtigte Person hinterlegte Lieferanschrift.

Sofern im Einzelfall eine abweichende Lieferanschrift angegeben wird und die berechtigte Person hierzu befugt ist, muss eine Lieferung an diese abweichende Lieferanschrift möglich sein.

Der Auftragnehmer muss sicherstellen, dass Lieferungen eindeutig der jeweiligen Bestellung, der bestellberechtigten Person, der Organisationseinheit und der Lieferanschrift zugeordnet werden können.

7. Reporting und Auswertungen

7.1. Allgemeine Auswertungen

Der Auftragnehmer muss den berechtigten Personen Auswertungen zu den Mobilfunkverträgen bereitstellen.

Die Auswertungen müssen mindestens nach folgenden Kriterien möglich sein:

- abrufberechtigte Stelle,
- Beteiligungsunternehmen,
- Fachbereich,
- Amt,
- Abteilung,
- Kostenstelle,
- Rufnummer,
- Tarif,
- SIM-Karte,
- eSIM,
- Multi-SIM,
- Nutzerkennung oder organisatorische Zuordnung,
- Zeitraum.

Die Auswertungen dürfen den berechtigten Personen nur diejenigen Inhalte anzeigen, für die sie aufgrund ihrer Rolle und Berechtigung freigeschaltet sind.

7.2. Auswertung des Datenvolumens

Eine Auswertung über das genutzte Datenvolumen muss möglich sein.

Die Auswertung muss mindestens je Mobilfunkanschluss und je Auswertungszeitraum erfolgen können.

Soweit technisch möglich, soll die Auswertung zusätzlich nach folgenden Kriterien erfolgen können:

- Organisationseinheit,
- Fachbereich,
- Abteilung,
- Beteiligungsunternehmen,
- Kostenstelle,
- Tarifklasse,
- Abrechnungsmonat,
- Gesamtverbrauch,
- Verbrauch im Inland,
- Verbrauch im Roaming.

Wenn einzelne Verbrauchsdaten aus technischen, rechtlichen oder abrechnungsbezogenen Gründen nur eingeschränkt bereitgestellt werden können, muss der Auftragnehmer dies im Angebot transparent darstellen.

7.3. Exportfunktionen

Auswertungen und Reports müssen exportierbar sein.

Mindestens eines der folgenden Formate muss unterstützt werden:

* CSV,

* XLSX,

* PDF.

Der Auftragnehmer muss im Angebot darstellen, welche Exportformate unterstützt werden.

8. Abrechnung und kaufmännische Anforderungen

8.1. Rechnungsstellung

Die Rechnung geht grundsätzlich an den jeweils beauftragenden bzw. abrufenden Fachbereich, die jeweilige Organisationseinheit oder das jeweilige Beteiligungsunternehmen.

Die Rechnungsstellung muss transparent, nachvollziehbar und entsprechend der Organisationsstruktur der Auftraggeberin möglich sein.

Die Rechnung muss die bestellten und genutzten Leistungen so ausweisen, dass eine nachvollziehbare Zuordnung mindestens zu folgenden Merkmalen möglich ist:

- abrufberechtigte Stelle,
- Beteiligungsunternehmen,
- Fachbereich,
- Amt,
- Abteilung,
- Kostenstelle,
- bestellberechtigte Person, soweit zulässig und vorgesehen,
- Rufnummer,
- Tarif,
- SIM-Karte,
- eSIM,
- Multi-SIM,
- Endgerät,
- Zubehör,
- Abrechnungszeitraum,

- einmalige Entgelte,
- laufende Entgelte,
- nutzungsabhängige Entgelte.

8.2. Auswertung des Datenvolumens

Der Auftragnehmer muss ermöglichen, dass für jede bestellberechtigte Person mindestens eine Rechnungsanschrift und eine Lieferanschrift als Vorgabe hinterlegt werden kann.

Die hinterlegten Anschriften müssen bei Bestellungen automatisch vorbelegt werden können.

Die Rechnungs- und Lieferanschriften müssen durch hierzu berechtigte Personen geändert oder aktualisiert werden können.

Änderungen dürfen nur durch hierzu berechtigte Personen vorgenommen werden.

Lieferungen von mobilen Endgeräten, physischen SIM-Karten, Zubehör sowie sonstigen im Rahmen der Rahmenvereinbarung bestellten Artikeln erfolgen grundsätzlich an die für die jeweilige bestellberechtigte Person hinterlegte Lieferanschrift, sofern im Einzelfall keine abweichende Lieferanschrift angegeben wird.

Der Auftragnehmer muss sicherstellen, dass jede Bestellung eindeutig einer bestellberechtigten Person, einem Fachbereich, einer Organisationseinheit, einem Beteiligungsunternehmen und, sofern vom Auftraggeber vorgesehen, einer Kostenstelle zugeordnet werden kann.

8.3. Getrennte Abrechnung

Der Auftragnehmer muss getrennte Abrechnungen für unterschiedliche abrufberechtigte Stellen, Beteiligungsunternehmen, Fachbereiche, Abteilungen oder Kostenstellen ermöglichen.

Die konkrete Abrechnungsstruktur wird während der Vertragsumsetzung durch die Auftraggeberin festgelegt und muss durch den Auftragnehmer administrativ abgebildet werden können.

8.4. Preisstruktur

Die Preise sind in einem gesonderten Preisblatt anzugeben.

Die im Preisblatt genannte Abnahme von mindestens 2.000 Mobilfunkverträgen und dient lediglich zur Angebotswertung. Die tatsächlichen Abrufe und deren Verteilung kann von den Angaben im Preisblatt abweichen.

9. Service und Support

9.1. Ansprechpartner

Der Auftragnehmer muss für die Auftraggeberin feste Ansprechpartner oder eine feste Servicestelle benennen.

Der Auftragnehmer muss mindestens folgende Kontaktwege bereitstellen:

- E-Mail oder Ticketsystem,
- telefonische Kontaktmöglichkeit,
- Eskalationskontakt.

Die konkreten Servicezeiten und Reaktionszeiten sind im Angebot darzustellen.

9.2. Service Desk

Der Auftragnehmer muss einen Service Desk für Fragen und Störungen im Zusammenhang mit den Mobilfunkleistungen bereitstellen. Dieser kann direkt durch die abrufberechtigten Personen kontaktiert werden.

Der Service Desk muss mindestens folgende Anliegen bearbeiten können:

- Störungen von Mobilfunkanschlüssen,
- Probleme mit SIM-Karten,
- Probleme mit eSIMs,
- Probleme mit Multi-SIMs,
- Aktivierungsprobleme,
- Sperrungen,
- Entsperrungen,
- Verlust oder Diebstahl von Endgeräten,
- Verlust oder Diebstahl von SIM-Karten,
- Verlust oder Diebstahl von eSIM-fähigen Endgeräten,
- Fragen zur Rechnung,
- Fragen zum Portal,
- Fragen zu Auswertungen,
- Tarifänderungen,
- Bestellungen,
- Lieferstatus.

9.3. Sperrung bei Verlust oder Diebstahl

Der Auftragnehmer muss eine unverzügliche Sperrung von SIM-Karten und eSIMs bei Verlust, Diebstahl oder Missbrauchsverdacht ermöglichen.

Der Auftragnehmer muss den Prozess zur Sperrung und Entsperrung beschreiben.

9.4. Eskalation

Der Auftragnehmer muss ein Eskalationsverfahren für dringende oder kritische Anliegen bereitstellen.

Das Eskalationsverfahren muss mindestens regeln:

- Kontaktweg,
- Eskalationsstufen,
- Zuständigkeiten,
- Erreichbarkeiten,
- Reaktionszeiten,

- Dokumentation der Eskalation.

10. Migration und Vertragsübergang

Falls bestehende Mobilfunkverträge, Rufnummern oder SIM-Karten in die neue Rahmenvereinbarung überführt werden sollen, muss der Auftragnehmer die Auftraggeberin bei der Migration unterstützen.

Die Unterstützung umfasst insbesondere:

* Erstellung eines Migrationsplans,

* Abstimmung der bestehenden Rufnummern,

* Unterstützung bei Rufnummernportierungen,

* Koordination von Aktivierungszeitpunkten,

* Bereitstellung neuer SIM-Karten,

* Bereitstellung neuer eSIMs,

* Vermeidung unnötiger Unterbrechungen,

* Dokumentation des Migrationsstatus,

* Unterstützung bei der Zuordnung zu Organisationseinheiten und Kostenstellen.

Ob und in welchem Umfang eine Migration bestehender Verträge und Rufnummern erforderlich ist, ergibt sich aus den weiteren Vergabeunterlagen oder wird im Rahmen der Vertragsumsetzung konkretisiert.

11. Datenschutz und Informationssicherheit

11.1. Datenschutz

Der Auftragnehmer muss die jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Anforderungen einhalten.

Soweit der Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, ist vor Leistungsbeginn eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung abzuschließen, sofern dies rechtlich erforderlich ist.

Der Auftragnehmer muss sicherstellen, dass personenbezogene Daten nur durch berechtigte Personen verarbeitet werden und nur in dem Umfang, der zur Leistungserbringung erforderlich ist.

11.2. Rollen- und Berechtigungskonzept

Das Online-Portal oder die gleichwertige Verwaltungslösung muss ein Rollen- und Berechtigungskonzept unterstützen.

Das Berechtigungskonzept muss mindestens ermöglichen:

- Administratorenrechte,
- übergeordnete Administrationsrechte für besonders berechtigte Mitarbeitende des Essener Systemhauses,
- Rechte für Fachbereiche,
- Rechte für Ämter,
- Rechte für Abteilungen,

- Rechte für Beteiligungsunternehmen,
- Vertretungsregelungen,
- Leserechte,
- Bestellrechte,
- Kündigungsrechte,
- Auswertungsrechte,
- Rechte zur Pflege von Rechnungsanschriften,
- Rechte zur Pflege von Lieferanschriften.

Die Rechte müssen so vergeben werden können, dass Personen nur die Daten ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs einsehen und bearbeiten können.

Übergeordnete Rechte des Essener Systemhauses müssen davon abweichend eine zentrale Administration und Auswertung aller abrufberechtigten Stellen ermöglichen.

11.3. Informationssicherheitsereignisse

Der Auftragnehmer muss die Auftraggeberin unverzüglich in schriftlicher Form über sicherheitsrelevante Ereignisse informieren, soweit diese die beauftragten Leistungen, das Online-Portal, Verwaltungsdaten, Abrechnungsdaten, personenbezogene Daten, Kommunikationsleistungen oder sonstige vertragsgegenständliche Leistungen betreffen.

Die Meldung muss mindestens enthalten:

- Beschreibung des Ereignisses,
- betroffene Systeme oder Leistungen,
- bekannte oder vermutete Ursache,
- bereits ergriffene Maßnahmen,
- geplante weitere Maßnahmen,
- erste Einschätzung möglicher Auswirkungen.

12. Mitwirkungen des Auftraggebers

Dem Auftraggeber obliegen insbesondere folgende Mitwirkungen:

- Benennung zentraler Ansprechpartner des Essener Systemhauses,
- Benennung fachlicher Ansprechpartner der abrufberechtigten Stellen,
- Benennung der bestellberechtigten Personen,
- Benennung der Vertretungen,
- Bereitstellung der erforderlichen Organisationsstruktur,
- Bereitstellung der erforderlichen Kostenstellenstruktur,
- Festlegung der freigegebenen mobilen Endgeräte,

- Festlegung der freigegebenen Zubehörartikel, soweit erforderlich,
- Festlegung etwaiger abweichender Geräteauswahlen einzelner Fachbereiche,
- Festlegung der Rechnungsanschriften,
- Festlegung der Lieferanschriften,
- Mitwirkung bei der Einrichtung des Portals oder der Verwaltungslösung,
- Mitwirkung bei der Migration bestehender Mobilfunkverträge, sofern erforderlich,
- Bereitstellung erforderlicher Informationen für Rufnummernportierungen, sofern vorgesehen.